

(附件 六)

接收建議、投訴和異議之概況(2022 年至 2024 年)

類別	建議			投訴			異議		
	2022 年 1 月-12 月	2023 年 1 月-12 月	2024 年 1 月-12 月	2022 年 1 月-12 月	2023 年 1 月-12 月	2024 年 1 月-12 月	2022 年 1 月-12 月	2023 年 1 月-12 月	2024 年 1 月-12 月
人員服務	--	--	--	17	13	5	--	--	--
環境及配套設施	2	2	5	4	1	--	--	--	--
程序手續	4	3	6	5	5	2	--	--	--
服務資訊	--	--	--			--	--	--	--
服務保證	--	--	--			--	--	--	--
電子服務	--	--	--			--	--	--	--
績效信息	--	--	--			--	--	--	--
服務整合	--	--	--			--	--	--	--
其他:註	1	2	2	868	819	839	--	--	--
合計	7	7	13	894	838	846	--	--	--

註：防火安全條件

處理結果概況及改善措施：

根據本局於 2022 年、2023 年及 2024 年接收建議、投訴和異議範疇之數據，顯示個案數字比 2023 年略為增多，另比 2022 年略為減少，就上述情況本局已採取了以下的對應改善措施：

- 關於“防火安全條件”的問題，本局會按照 15/2021 號法律《樓宇及場地防火安全的法律制度》跟進處理。而在法律生效初期，本局會以勸喻和宣教為主，對屢勸不改或拒絕配合住戶，則會作出覆查及記錄，倘有關違法情況對防火安全造成嚴重危險，本局將根據權限強制移走物品，並處罰違規有關人士。
- 投訴個案可能涉及多個政府部門的範疇，本局會與各部門保持緊密合作。
- 本局定期舉辦相關的講座、活動及向居民派發宣傳單張，向廣大市民作出呼籲，提高市民的防火安全意識。
- 就有關市民對本局所給予的投訴及建議，本局皆會作出跟進及檢討，並不斷完善及優化本局工作。